



“一色一策”:打造平安社区好抓手

新乡红旗区法院探寻物业纠纷治理“最优解”

□ 本报记者 赵红旗
□ 本报通讯员 韦德涛 宋福蕊

“2024年,物业类纠纷收案3469起,调解成功3201起,调解成功率提升至92%,最大限度将物业纠纷化解在前端。”2月6日,河南省新乡市红旗区人民法院院长吴俊喜指着手头的一组数据向《法治日报》记者介绍说。

红旗区法院辖区内有141个住宅小区和43家物业公司,过去,涌入法院的物业类纠纷让办案法官不堪重负,给社区治理带来很大难度。2024年以来,法院依托区综治中心,聚力联动解纷,探寻物业纠纷治理“最优解”。

多方联动

物业纠纷涌现,已成为影响城市基层社会秩序与市民“获得感”的一个重要因素。如何化解小区的物业纠纷,维护居民生活安宁和小区和谐稳定,成为社区治理中亟待破解的课题。红旗区法院从涉案小区平均缴费、成诉率和败诉率等情况入手,绘制成物业纠纷分布图,运用红、黄、绿三种色彩标准划分小区,实施“一色一策”。“红色”小区矛盾多发,业主对物业服务质量不满,需要加大治理力度;“黄色”小区则需要动态跟踪适时引导;“绿色”小区是最终的治理目标,需要提炼经验,复制推广。

红旗区法院经实地走访调查发现,“红色”小区多数业主对物业服务不满意,业主和物业公司之间的对立情绪严重。找到“病灶”后,红旗区法院依托红旗区综治中心,协调城建、街道、居民委员会、水电热力等相关单位形成联动机制,扩展纠纷化解链条。

某小区房屋漏水、外墙瓷砖脱落,业主向物业公司反映,却迟迟得不到有效解决,大批业主拒缴物业费,业主与物业公司对立情绪严重。红旗区法院邀请住建、物业公司、开发商、业委会、业主代表坐在一起协商调解,承办法官通过释法析理,促成双方达成和解协议,业主同意补交物业费,物业公司配合协助找开发商限期解决漏水、瓷砖脱落等问题。

一小区因业主拒交物业费而产生大规模物业纠纷,涉诉业主多达483户,红旗区法院将其中一户业主的案件进入诉讼程序,通过“示范诉讼+多元调解”解决纠纷问题。法院判决后,人民调解员及时跟进调处,多数业主接受调解,实现“审理一个,调解一批,教育一片”的效果。

“电动车能不能在楼道里充电?物业公司应



该尽到怎样的提醒义务?”红旗区法院挑选有典型意义的案件,到小区内开展巡回审判,邀请小区居民、人大代表、政协委员等现场观摩。同时采用“庭审+普法”的模式,由审判法官现场答疑,讲解典型的物业纠纷案例,为业主普及法律知识,起到以点带面的辐射效果,提高业主和物业公司的法治意识。

及时化解

2014年,某小区业主韩某家里刚装修好,地下室就遭水淹,损失较大。经过协商,原物业公司负责人口头承诺,暂不用缴纳物业费,但并未签订协议。2024年,物业公司负责人更换,要求韩某补交欠费,双方因此产生纠纷,物业公司将其诉至法院。

在法院调解下,双方各让一步,物业公司减免业主部分物业费,业主一次性补缴剩余欠费,承诺今后不再以此为由拒缴物业费。

红旗区法院将成诉率介于业主总数的1%-5%之间、上年度败诉率不高于成诉案件的10%的小区标记为“黄色”。这类小区虽未产生大规模集体诉讼,但小区内仍不时产生纠纷,红旗区

法院把梳理出的相关情况通报给红旗区综治中心,区综治中心分区域指定调解员为小区定向联络员,联络员对物业公司服务管理实施动态跟踪,督促物业公司提升管理水平,同时通过定期实地走访和线上交流,向居民了解小区动态,捕捉到矛盾纠纷后及时分析研判,及时进行化解。

2024年12月1日,红旗区综治中心集中约谈25家物业企业负责人,红旗区法院相关负责人通报物业类案件立案、调解和审判情况。当月,法院收录物业类案件527件,案件调解成功率达67%,得到物业公司和业主的认可。

源头预防

“真是太感谢咱们的调解员了,为我们物业公司成功化解了多起物业纠纷起诉案件,还促使200多户未起诉的业主主动缴纳物业费……”1月22日,某物业公司负责人专程来到红旗区综治中心表示感谢。

某小区部分业主以未入住为由拒绝缴纳物业费,调解员田文生上门了解到,业主对物业公司的管家态度、保安服务礼仪等比较满意,但因为未

入住而产生心理不平衡。他释法说理解开业主“心结”,矛盾成功化解。

“我们划分的‘绿色’小区,业主总体上对物业服务比较满意,绝大多数业主能及时缴纳物业费,如果发生物业纠纷,由调解员调解,调解不成则进入诉讼程序,由速裁团队进行快速审理并判决结案。”吴俊喜说。

针对“绿色”小区的治理经验,红旗区法院发挥“府院联动”机制作用,与区综治中心、区住建局建立联席会议、信息通报交流等制度,并就物业服务问题多次与市住建局、市物业协会商讨深化物业服务类案件的治理,健全完善物业纠纷化解机制,从源头预防物业纠纷,实现社区治理常态化 and 规范化,全面推进平安社区建设。

图① 人民调解员联合社区工作人员到涉案小区了解物业管理情况。

图② 人民调解员对物业纠纷进行调解。

新乡市红旗区人民法院供图

前中后三端齐驱“全链条”服务

西安鄠邑区法院跑出优化法治化营商环境“加速度”

□ 本报记者 孙立昊洋 马金顺

“法官提出的针对性建议非常细致,有助于我们完善公司制度,防范涉诉风险。”在2024年4月召开的“法治体检进企业 司法助企零距离”座谈会上,看完陕西省西安市鄠邑区人民法院发出的首份清单式企业法治体检表后,某参会公司负责人当场表态,一定会对照法官建议,完善管理制度,做好风险防范。

从探索清单式体检表到创新全省首家信用修复工作体系,从制发全市首份“133”金融类借款合同法律提示书到探索建立“四预”执行工作机制……2024年,鄠邑区法院坚持前端重预防、中端提质效、末端优治理“三端齐驱”“全链条”服务辖区企业,以优质高效的审判活动,跑出优化法治化营商环境“加速度”。

前端:出实招求实效

“上周刚‘点单’,希望系统学习企业合同订立的法律知识,没想到这周法官就给我们送来了线上‘法治大餐’,真是收获满满!”听完由鄠邑区法院法官讲述的线上法治课后,西安高新区科技企业加速器某科创公司员工说道。

为切实提升企业法律风险防控意识与能力,鄠邑区法院从“法院思维”向“企业视角”转化,聚焦企业实际需求点,创新实践出“线上线下一体化”企业风险防范化解体系,多角度为企业出实招求实效,助力企业良性发展。

为提升线上“对症开方”便利度,鄠邑区法院紧抓数字赋能,结合园区实际,在西户科技企业孵化器设立“共享法庭”和秦创原法律服务站,通过定期开展“共享课堂”线上普法,答疑,“法治体检”,云端纾困解难等常态化司法服务,助力园区企业健康发展。

为提升线下“把脉问诊”精准度,鄠邑区法院通过分析总结所审理的辖区近5年涉企案件中反映出的企业经营过程中存在的“共性+个性”风险点,创新制定包含合同签订常见风险点排查、实体问题类、程序问题类等5大类38项“体检指标”的清单式体检表,对企业经营合同、劳动用工、融资活动、安全生产等方面进行风险评估,提出针对性、专业性意见,向企业反馈书面体检结果,并联合企业主管部门督促相关企业及时整改。



2024年以来,鄠邑区法院共对80家企业开展“法治体检”,整理并向企业反馈个性化防范建议260余条。

不仅如此,鄠邑区法院还通过出台司法惠企十项措施,邀请企业代表开展“法企恳谈会”,创新发放保险合同、企业用工合同等相关合同领域法律风险防范告知书等方式,拓宽司法服务范围 and 形式,帮助企业有效预防风险。

中端:“程序+实体”实现互利共赢

“多亏了法院这么快为我们执行回来300多万元欠款,谢谢你们。”近期,经营保温板等建筑材料的王先生将一面锦旗送到了鄠邑区法院办案法官的手中。

为防止涉诉企业被拖“瘦”、拖“垮”,鄠邑区法院始终把推动涉企案件“程序+实体”全方位

提质增效作为优化营商环境的重要切口,切实以高质量审判服务高质量发展。

为不断优化和提升涉企纠纷化解效能,鄠邑区法院在辖区4个人民法庭推行“立审执”一体化,让企业可以用最短的时间实现财产保全、达成调解,申请执行等诉讼服务,尽快兑现胜诉权益,减轻企业诉累。

针对金融等重点领域,鄠邑区法院总结辖区金融借款合同纠纷案件特点,创新“要素式”起诉状,全面适用“要素式”裁判文书,压缩诉讼时间,有力推动高效解纷效能再释放。

“除了程序上的快立、快审、快执,我们在案件实体办理过程中,在平等保护双方合法权益的基础上,也会加大调解力度,灵活适用分期履行、分批分段解封的‘滚动解封’,探索建立‘四预’执行机制等方式‘放水养鱼’,最大程度实现双方互利共赢。”鄠邑区法院法官张云说道。

据介绍,为最大限度保护市场主体合法权益,鄠邑区法院创新建立健全“预拘留”“预罚款”“预失信”“涉嫌拒执犯罪预告”,即“四预”执行工作机制。以预留空间的方式,通过法律文书的形式向相关被执行人、协助义务人发出“惩戒预警”,若相关责任人在法院指定的时间内配合执行,则不采取强制措施,否则,将进行实质处罚。

截至目前,以“四预”机制促使被执行人主动履行案件36件,主动履行金额552万元。

后端:消隐患防漏洞

“感谢法官给我们提出这么多的建议,我们一定会根据建议好好完善俱乐部的相关经营管理制度。”2024年3月18日,鄠邑区法院法官为辖区3家涉及违反安全保障义务责任纠纷案件的马术俱乐部送去了司法建议。

针对案件审理过程中发现的行业领域存在的监管漏洞、风险隐患,鄠邑区法院积极延伸审判职能,通过及时向相关主管部门等制发司法建议,努力维护行业市场健康秩序。

为精准掌握企业法治需求,改进司法服务质量,鄠邑区法院还认真贯彻落实案后回访制度,通过上门走访、电话询问等方式,进一步做好判后答疑工作。

为引导企业及时纠正失信行为,重塑信用,鄠邑区法院发布关于被执行人信用修复有关事项的实施办法,在全省率先建立信用修复工作体系。

“我们在严惩失信行为的同时,通过对符合条件的被执行人发出信用修复证明,激励被执行人主动履行法定义务,并及时为主动履行法律文书义务的涉案企业屏蔽失信信息,帮助企业擦除‘信用污点’,助力企业发展。”鄠邑区法院党组书记、院长董刚说。

工作中,鄠邑区法院了解到很多企业失信是因为对不履行生效裁判文书的后果缺乏认知,于是,该院在原先信用修复体系基础上,积极探索建立“三书一促”(即《不履行法院生效法律文书风险告知书》《自动履行证明书》《信用修复证明》和《执前法院督促履行告知书》)制度,努力消灭“失信”隐患。

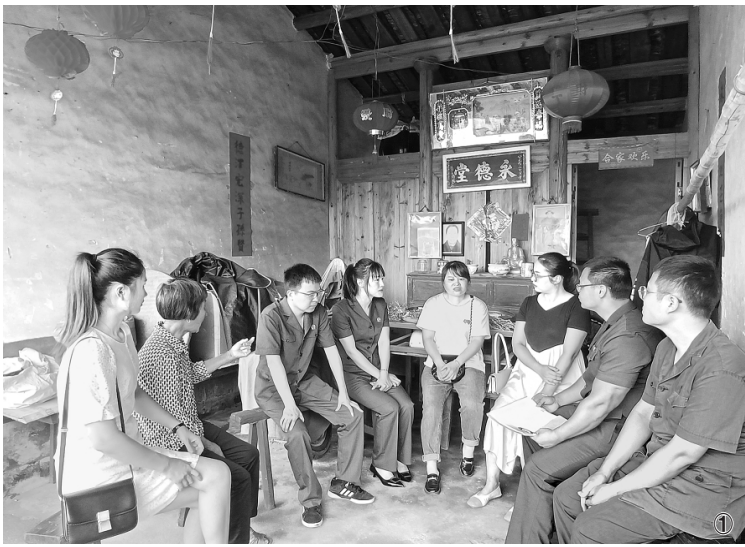
2024年,鄠邑区法院曾向56名未纳入“失信”名单的企业出具《自动履行证明书》,依规为85名曾纳入“失信”名单的企业出具《信用修复证明》,助力20余家企业获银行贷款750余万元,30余家企业成功参与招投标,实现涉企执行案件同比下降41.26%，“失信”企业同比下降6.27%。

图① 鄠邑区法院法官在共享法庭为企业介绍《信用修复证明》相关机制。

图② 鄠邑区法院为西户科技企业孵化器内科技企业介绍法院“要素式”起诉状。

西安市鄠邑区人民法院供图

法治浸润山间『枫』景



□ 本报记者 王莹
□ 本报通讯员 廖小燕 方来能

地处福建省戴云山脉西麓的大田县人民法院建设法庭下辖5个乡镇83个行政村,其中有55个行政村地处偏远山区,东西纵横上百公里,被人们形象地称为“山乡法庭”。

大山里的法庭,是公平正义的象征,也是安定宁静的守护者。近年来,建设法庭立足审判职能,积极探索打造边界枫桥“跨域共享法庭”“三融三和”调解法“诉联网通 云上纷清”等司法为民新路径。2024年以来,法庭引导社会矛盾纠纷以非诉方式化解,诉前化解各类纠纷23件,审结各类案件450件,努力让新“枫”景弥漫阡陌。

“边界枫桥”做优便民服务

“谢谢法官,多亏了你们不厌其烦地做工作,让我少跑了好多路。”近日,顺利拿到补偿款的永安市槐南镇村民罗某向建设法庭表达了感激之情。

原来,罗某与同村村民方某,张某发生提供劳务者受害责任纠纷,后罗某欲对方某、张某提起诉讼,但因其年纪较大,前往永安市区不便,故到建设法庭寻求法律帮助。

受理该案后,建设法庭主动联系两地的司法所、村委会和乡贤参与案件调解,从情、理、法等方面对当事人进行劝解。最终,方某与张某当即支付补偿款给罗某,双方就此握手言和。

槐南镇距离永安市区90多公里,属永安市人民法院文创园法庭辖区。而槐南镇与建设镇接壤,两地民众生产生活高度融合,部分民事纠纷相互交织。

为了让群众享受更加高效、便捷、智慧的司法服务,建设法庭设立“跨域调解中心”“跨域服务窗口”,积极探索跨域司法协作,破解跨区域治理难题,为辖区及边界群众就近提供司法服务。

“跨域法庭是一项便民利民惠民举措,大田法院着力打造‘边界枫桥’式人民法庭,为周边群众提供司法便利,两地的群众都欢迎。”建设法庭专职调解员吴联武介绍说。

2024年以来,建设法庭共牵头召开跨域联席会7场次,开展风险隐患排查活动19场次,源头化解各类风险隐患142起,诉前调解跨域纠纷69件,开展上门服务等75场次。

“三融三和”调出亲民温度

广平镇属建设法庭辖区,也是《二十四孝》编撰者郭居敬故里,孝亲敬老之风代代相传。为了将“孝道”这一特色地域文化融入审判工作中,建设法庭创新推出“融孝道为源促家庭和睦,融宗氏为脉促邻里和睦,融乡贤为范促乡村和美”的“三融三和”调解法。

“我年纪大了没有收入,老婆体弱多病没钱给她买药,儿子也不管我们,真没法活了!”近日,年逾古稀的林某来到建设法庭,声泪俱下地向法官倾诉。

经了解,林某的两个儿子常年在外打工,不尽赡养义务,林某无奈之下来到建设法庭求助。

“赡养问题往往是家庭内部矛盾,简单一纸判决不能从根本上解开当事人的心结,要从根源了解问题所在。”该案的承办法官表示。

庭审中,法官了解到,林某与两个儿子因多年前村中的修路问题产生分歧,至今心结未解,导致儿子未按时给付赡养费。

“刻木为父母,形容如在天时,寄言诸子侄,各要孝亲闹……”在向林某的儿子释明赡养义务的相关法律规定后,法官又向他们讲述了“二十四孝”中刻木事亲的典故,诠释“孝”的本义,并邀请了他们的舅舅及村里的调解员一同参与调解。经过大家的不懈努力,林某与两个儿子就赡养费自愿达成了调解协议,亲情也得以修复。

据统计,截至目前,建设法庭通过“三融三和”工作法有效解决纠纷32起,真正做到真正实现了邻里、家事纠纷处理在法庭,调处在基层,解决在当地。

“云上解纷”跑出利民速度

建设镇的村民郑某与邻镇的高某做生意,对方却拖欠货款不给,数次催讨无果后,郑某拨打了建设法庭的诉讼服务热线,对相关法律问题进行咨询。

“高某欠我货款不还,我要告他!但去法庭一趟很麻烦,我有事走不开啊。”郑某向法庭工作人员抱怨说。

当工作人员向郑某建议可以使用在线服务平台参与诉讼活动时,郑某坦言:“我就是个种地的,不会用呀!”

了解这一情况后,法庭工作人员指导郑某就近到所在地的村委会,借助村委会现有设备和村委会工作人员的帮助,与法庭连线进行法律咨询、视频调解等诉讼活动。

很快,法官顺利连线双方当事人进行了线上调解,一场大额货款纠纷迅速化解于萌芽状态。隔着屏幕,郑某露出了开心的笑容:“没想到这么快就能解决这个事儿,真是太方便了!”

据了解,为解决辖区偏远乡镇群众的司法需求,也为解决大部分农村老人不会使用智能手机导致诉讼不及时等问题,建设法庭依托综治视联网,搭建了覆盖辖区83个行政村的共享网络平台。

一根网线、一块屏幕、一句“您好”,架起了法庭与山那边群众心灵的桥梁。“依托共享网络平台,能将法庭司法资源和审判力量下沉到乡镇村居最末端,把智慧诉讼、巡回审判、调解指导、普法宣传、基层治理等法治服务送到群众家门口。”建设法庭主持日常工作的副庭长方来能介绍说。

据了解,该平台自2024年12月搭建以来,已通过线上接受群众法律咨询12次、化解纠纷3起,调解指导6场次,法治宣传两场,有力推动诉讼业务“一站办通”,矛盾纠纷“一网解纷”。



图① 跨域法庭联合化解一起涉高彩影纠纷。

图② 建设法庭法官以“孝爱”说理,化解赡养纠纷。

大田县人民法院建设法庭供图